

**Sistem Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Pada  
Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal Dinas Perindustrian dan  
Perdagangan Kota Surakarta**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Sebutan  
Vokasi Ahli Madya ( A.Md.) Dalam Bidang

Manajemen Administrasi

**Oleh :**

**PUTRI HANDAYANI**

**D1513081**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2016**

## **PERSETUJUAN**

### **Sistem Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Pada Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta**

Disusun Oleh :

Putri Handayani

D1513081

Disetujui Untuk Dipertahankan di hadapan Tim Penguji

Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pembimbing,



Endang Kurnia Maharani S.Sos

NIP. 19701030 199703 2 004

## PENGESAHAN

**Sistem Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Pada Instansi Penerbit  
Surat Keterangan Asal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota  
Surakarta**

Disusun Oleh :

Putri Handayani

D1513081

Telah diuji dan disahkan oleh Tim Penguji

Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : *Kamis*

Tanggal : *16 Juni 2016*

Tim Penguji

Nama

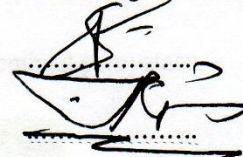
Tanda tangan

1. Penguji 1

Drs. Suryatmojo, M.Si

2. Penguji 2

Endang Kurnia Maharani, S.Sos



Mengetahui,



Prof. Dr. Isti Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

Kepala Program Studi,



Drs. Ali, M.Si

NIP. 195408301985031002



## PERNYATAAN

Nama : Putri Handayani

NIM : D1513081

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “Sistem Penerbitan Surat Keterangan Asal pada Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta” adalah betul-betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta,

Yang membuat pernyataan,



Putri Handayani

## **MOTTO**

“Life is like riding a bycle. To keep your balance, you must keep moving.”

(Albert Einstein)

“Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari suatu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.”

(Winston Chuchill)

“Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang telah diusahakanya.”

(Mahatma Gandhi)

## **PERSEMBAHAN**

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis untuk membuat tugas akhir ini.
2. Adiku satu-satunya yang tersayang.
3. Seluruh Dosen D3 Manajemen Administrasi yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
4. Seluruh keluarga besar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta yang telah membantu memberikan ilmu baru sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Sahabat-sahabatku Ayu, Erza, Ratih yang selalu memberikan dukungan, penyemangat kita semua.
6. Teman-teman D3 Manajemen Administrasi yang selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Sistem Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal Pada Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Terlepas dari kekurangan yang ada, Tugas Akhir ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Endang Kurnia Maharani S.Sos selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama dalam penyusunan Tugas Akhir.
2. Drs. Suryatmojo M.Si selaku penguji.
3. Drs. Djoko Sulisty, MM. selaku Kepala Sekretariat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta Atas izin yang telah diberikan untuk melakukan magang kerja.
4. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan pengamatan.
5. Seluruh pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta yang telah memberikan bantuan selama kegiatan magang berlangsung dan pencarian data-data yang penulis butuhkan.
6. Prof. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
7. Drs. Ali, M.Si. selaku Ketua Program Diploma III Manajemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
8. Irsyadul Ibad, S.AB. M.Ed., M.Si. selaku pembimbing akademik.

9. Seluruh dosen pengajar studi Manajemen Administrasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Seluruh karyawan perpustakaan fakultas dan pusat atas bantuan dan informasinya.
11. Kedua orang tua serta adik yang selalu mendoakan penulis, memberikan dukungan dan motivasi serta semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Semua teman-teman Manajemen Administrasi 2013 atas kebersamaan dan persahabatan selama ini..
13. Semua pihak yang belum penulis sebutkan satu persatu yang juga ikut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan penulisan Tugas Akhir ini.

Surakarta, 25 Mei 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Pengamatan.....	6
D. Manfaat Pengamatan.....	7
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN .....	8
A. Tinjauan Pustaka .....	8
1. Pengertian Sistem .....	8
2. Pengertian Pelayanan.....	13
3. Surat Keterangan Asal Sebagai Dokumen Ekspor .....	20
4. E-SKA .....	23
B. Metode Pengamatan .....	25
1. Lokasi Pengamatan .....	25
2. Jenis Pengamatan .....	25
3. Penentuan Sampel dan Sumber Data .....	26
4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
5. Teknik Analisis Data.....	29
BAB III     DESKRIPSI LEMBAGA.....	31
A. Sejarah Singkat Dinas Perindustrian dan Perdagangan .....	31
B. Fungsi Strategis.....	34
C. Struktur Organisasi.....	36

BAB IV	PEMBAHASAN .....	61
	A. Pelayanan SKA Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta.....	61
	B. Sistem Pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta.....	66
	C. Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta.....	69
BAB V	PENUTUP.....	75
	A. Kesimpulan .....	75
	B. Saran.....	76
	DAFTAR PUSTAKA .....	78
	LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Bagan Karakteristik Sistem .....	9
Gambar 2.2	Bagan Model Manajemen Pelayanan .....	20
Gambar 2.3	Halaman Utama e-SKA.....	24
Gambar 2.4	Bagan Alur Penarikan Simpulan dan Verifikasi .....	30
Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta .....	37
Gambar 4.1	Bagan Alur Pelayanan penerbitan SKA di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Jumlah Pegawai Menurut Golongan.....	59
Tabel 3.2	Tabel Jumlah Pegawai Menurut Jabatan.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 Surat Tugas Magang
2. Lampiran 2 Form Monitoring Magang
3. Lampiran 3 Form Presensi Magang
4. Lampiran 4 Form Penilaian Magang
5. Lampiran 5 Surat Keterangan Magang
6. Lampiran 6 Flow Chart Pengajuan SKA
7. Lampiran 7 Daftar Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal
8. Lampiran 8 Form SKA A
9. Lampiran 9 Form SKA B
10. Lampiran 10 Form SKA AANZ
11. Lampiran 11 Form SKA D

## **ABSTRAK**

**PUTRI HANDAYANI D1513081, SISTEM PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN ASAL PADA INSTANSI PENERBIT SURAT KETERANGAN ASAL DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA. Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Administrasi, Program Diploma III, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2016, 78 Halaman.**

Surat Keterangan Asal merupakan dokumen penting bagi eksportir dalam melakukan kegiatan ekspor. Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal dalam kegiatan ekspor bertugas sebagai pemberi pelayanan penerbitan surat keterangan yang ditunjuk langsung oleh Kementerian Republik Indonesia. Pelayanan penerbitan surat keterangan asal dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang di buat oleh pemerintah guna mendukung meningkatnya kegiatan ekspor yang akan berdampak pada pemasukan negara.

Tujuan pengamatan yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan penerbitan surat keterangan asal pada instansi penerbit surat keterangan asal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta. Jenis pengamatan yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Pengamatan ini mengambil lokasi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Surakarta. Sumber data diperoleh dari narasumber (informan), peristiwa atau aktifitas, dokumen dan arsip, teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan dan verifikasi.

Hasil yang diperoleh dari pengamatan yang penulis lakukan adalah pelayanan penerbitan surat keterangan asal pada instansi penerbit surat keterangan asal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta telah memenuhi prinsip-prinsip manajemen pelayanan dengan menggunakan sistem terbuka. Dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan dimulai dari verifikasi softcopy dokumen melalui sistem e-SKA, Verifikasi hardcopy oleh petugas pelayanan, penandatanganan dokumen yang telah di stempel instansi penerbit surat keterangan asal oleh pejabat penerbit surat keterangan, dan kemudian penerbitan surat keterangan asal ke sistem e-SKA milik Kementerian Perdagangan Indonesia.

Kata kunci : SKA, Pelayanan